

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perubahan yang terjadi saat ini dari waktu ke waktu terasa begitu cepat sulit untuk dibendung baik yang bersifat lintas budaya, teknologi, informasi serta aspek-aspek lainnya. Dalam informasi dapat dilihat bahwa gerak perkembangan telah menunjukkan kemajuan yang signifikan dan begitu cepat, baik informasi yang bersifat media cetak yang meliputi majalah dan surat kabar maupun informasi yang bersifat elektronika yang bersifat radio dan televisi.

Dengan perubahan tersebut, perusahaan sebagai sebuah organisasi industri diharapkan dapat maju dan berkembang, baik dalam hal kualitas maupun kuantitas. Perusahaan harus mampu melakukan perbaikan terus menerus (*continuous improvement*) disegala bidang dalam rangka pembentukan keunggulan kompetitif. Setiap perusahaan harus memiliki keunggulan tidak hanya dari sisi produk inovatif yang diciptakan, namun juga pengelolaan sumber daya manusia atau SDM yang berkualitas dan mencapai tujuan organisasi. Sumber daya manusia sebagai salah satu unsur produksi merupakan faktor paling penting dan utama didalam segala bentuk organisasi. Faktor sumber daya manusia tersebut merupakan penentu dalam pencapaian tujuan perusahaan secara efektif dan efisien.

Tidak ada pelaku bisnis dari sektor industri mana pun yang menginginkan kinerja perusahaannya menurun. Akan tetapi, tidaklah mudah untuk mempertahankan dan meningkatkannya di tengah situasi dan kondisi Indonesia yang menurut banyak pengamat sedang carut-marut sejak dilanda krisis ekonomi, apalagi tingkat persaingan bisnis baik dari dalam maupun luar negeri semakin meningkat dan peraturan pemerintah semakin ketat. Suatu organisasi didirikan karena mempunyai tujuan yang ingin dan harus dicapai. Dalam mencapai tujuannya setiap organisasi dipengaruhi perilaku organisasi yang merupakan pencerminan dari perilaku dan sikap para pelaku yang terdapat dalam organisasi. Kegiatan yang paling lazim dinilai dalam suatu organisasi adalah kinerja dari karyawan yaitu bagaimana ia melakukan segala sesuatu yang berhubungan dengan suatu pekerjaan, jabatan, atau peranan dalam organisasi.

Prawirosentono (dalam Sutrisno, 2007) mengemukakan bahwa kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum, dan sesuai dengan moral dan etika.

Sedangkan menurut Miner (dalam Sutrisno, 2007), kinerja adalah bagaimana seseorang diharapkan dapat berfungsi dan berperilaku sesuai dengan tugas yang telah dibebankan kepadanya, setiap harapan mengenai bagaimana seseorang harus berperilaku dalam melaksanakan tugas, berarti menunjukkan suatu peran dalam organisasi.

Menurut Aguinis (dalam Fattah, 2014) kinerja adalah *performance is about behavior or what employees do, not about what employees produce or the outcomes of their work*. Maksudnya, kinerja adalah tentang perilaku atau apa yang dilakukan oleh karyawan, bukan tentang apa yang diproduksi atau yang dihasilkan dari pekerjaan mereka. Selanjutnya, Aguinis (dalam Fattah, 2014) menjelaskan tentang perilaku karyawan yaitu *work with others within and outside the unit in a manner that improves their effectiveness, shares information and resources, develops effective working relationships, builds consensus, constructively manages conflict*. Karyawan bekerja dengan orang lain di dalam dan di luar unit dengan maksud akan meningkatkan efektivitas kerja karyawan, berbagi informasi dan sumber daya, mengembangkan hubungan kerja efektif, membangun konsensus, mengelola konflik secara konstruktif.

Kinerja adalah kuantitas, kualitas, dan waktu yang digunakan dalam menjalankan tugas. Kuantitas adalah hasil yang dapat dihitung sejauh mana seseorang dapat berhasil mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Kualitas adalah bagaimana seseorang dalam menjalankan tugasnya, yaitu mengenai banyaknya kesalahan yang dibuat, kedisiplinan dan ketepatan. Waktu kerja adalah mengenai jumlah absen yang dilakukan, keterlambatan, dan lamanya masa kerja dalam tahun yang telah dijalani (Cormick & Tiffin dalam Sutrisno, 2007).

Menurut Fattah (2014) kinerja adalah perilaku kerja yaitu apa yang dilakukan karyawan, semua aktivitas sukarela karyawan yang diberi penghargaan ataupun yang tidak diberi penghargaan dalam kontribusinya terhadap perbaikan organisasi dimana karyawan tersebut bekerja, seorang anggota organisasi

mengemban suatu tanggung jawab tertentu yang harus dilakukan dengan tepat dan jelas. Bila tanggung jawabnya tidak jelas, maka kinerja seseorang tidak dapat diukur dengan tepat.

Pada dasarnya kinerja karyawan merupakan hasil proses yang kompleks, baik berasal dari diri pribadi karyawan (internal) maupun upaya strategis dari perusahaan. Kinerja yang baik merupakan harapan bagi semua perusahaan dan institusi yang memperkerjakan karyawan, sebab kinerja karyawan ini pada akhirnya diharapkan dapat meningkatkan kinerja perusahaan secara keseluruhan.

Hal ini juga didukung oleh pendapat Pruijt (2003) karyawan merupakan faktor yang sangat berharga, maka perusahaan bertanggungjawab untuk memelihara kualitas kehidupan kerja dan membina tenaga kerja agar bersedia memberikan sumbangannya secara optimal untuk mencapai tujuan dari perusahaan.

Bagi perusahaan-perusahaan besar seharusnya memahami faktor-faktor apa saja yang sangat mendukung dalam kelancaran kerja karyawan-karyawannya, karena pada zaman ini masih banyak perusahaan yang belum mengarahkan perhatiannya terhadap hal itu, sehingga kinerja kerja dari karyawan belum dapat di optimalkan.

PT. Samsung Electronics Indonesia sebagai salah satu perusahaan produsen alat telekomunikasi menyadari pentingnya untuk memenangi persaingan dengan perusahaan lain sebagai syarat agar tetap bertahan sebagai perusahaan produsen telekomunikasi nomor satu di Indonesia. Untuk itu karyawan dengan kinerja yang maksimal mutlak diperlukan dalam mencapai tujuan perusahaan.

Bagian penjualan merupakan ujung tombak dari sebuah perusahaan perdagangan. Karena bagian ini yang menghasilkan keuntungan bagi perusahaan. Karena produk yang bagus akan menjadi sia-sia jika tidak ada orang yang mampu menjual produk tersebut kepada konsumen. Instore Sell-Out Specialist merupakan posisi terdepan dalam bagian penjualan PT. Samsung Electronics Indonesia. Tugas utama dari seorang Instore Sell-Out Specialist adalah mempromosikan produk, menjual produk dan pusat informasi produk kepada konsumen.

Berdasarkan hasil observasi dan dokumentasi (peneliti cantumkan pada lembar lampiran) yang dilakukan peneliti dari pihak Supervisor, ditemukan beberapa karyawan masih memiliki kinerja yang rendah, hal ini tercermin dari kinerja karyawan yang semakin menurun seperti : penjualan yang semakin menurun, jam kerja (jam masuk, istirahat dan pulang) yang tidak sesuai dengan peraturan perusahaan, keluhan dari konsumen atas pelayanan yang tidak baik, ketidak tepatan pengiriman laporan harian, penampilan yang kurang menarik. Sedangkan informasi yang di peroleh dari Supervisor beberapa karyawan sering tidak hadir dan kurangnya inisiatif dalam bekerja. Kondisi inilah yang perlu diperhatikan oleh perusahaan agar kinerja karyawan dapat meningkat, sehingga dapat memenangi persaingan pasar (Observasi dan Data pada 1 Desember 2014).

Dari data diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang **Studi Identifikasi Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan Pada PT.Samsung Electronics Indonesia Cabang Medan.**

B. Identifikasi Penelitian

Berdasarkan uraian di atas bahwa karyawan adalah asset utama dari suatu perusahaan dan mempunyai peran yang sangat penting di dalam operasional perusahaan sebagai pemikir, perencana dan pengendali aktivitas perusahaan. Demi tercapainya tujuan perusahaan, kinerja karyawan yang tepat sangat besar pengaruhnya. Melihat pentingnya karyawan dalam suatu perusahaan, maka karyawan harus diberikan perhatian khusus agar memiliki kinerja yang sesuai.

Di PT.Samsung Electronics Indonesia Cabang Medan ditemukan beberapa karyawan masih memiliki kinerja yang rendah, hal ini tercermin dari kinerja karyawan yang semakin menurun seperti : penjualan yang semakin menurun, jam kerja (jam masuk, istirahat dan pulang) yang tidak sesuai dengan peraturan perusahaan, keluhan dari konsumen atas pelayanan yang tidak baik, ketidaktepatan pengiriman laporan harian, penampilan yang kurang menarik. Sedangkan informasi yang di peroleh dari Supervisor beberapa karyawan sering tidak hadir dan kurangnya inisiatif dalam bekerja. Kondisi inilah yang perlu diperhatikan oleh perusahaan agar kinerja karyawan dapat meningkat, sehingga dapat memenangi persaingan pasar.

Dari data tersebut maka dapat dilihat bahwa banyak faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan, diantaranya adalah: Efektivitas dan Efisiensi, Otoritas dan Tanggung jawab, Disiplin, Inisiatif, Faktor Kemampuan (*Ability*), Faktor Motivasi (*Motivation*), Mutu pekerjaan, Kejujuran karyawan, Kehadiran, Sikap, Kerja sama, Keandalan, Pengetahuan tentang pekerjaan.

C. Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini adalah tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan di PT.Samsung Electronics Indonesia Cabang Medan. Sampel penelitian ini adalah karyawan di PT.Samsung Electronics Indonesia Cabang Medan pada jabatan Instore Sell-Out Specialist, laki-laki dan perempuan dengan masa kerja 1-3 tahun.

D. Rumusan Masalah

Adapun yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan pada PT.Samsung Electronics Indonesia Cabang Medan.

E. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah peneliti ingin mengetahui dan menguji secara empiris setiap faktor dalam kinerja karyawan pada PT.Samsung Electronics Indonesia Cabang Medan.

F. Manfaat penelitian

Adapun manfaat penelitian dibagi atas 2 bagian, yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis.

a. Manfaat Teoritis

Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan psikologi khususnya Psikologi Industri dan Organisasi dan akan menambah pustaka ataupun memberikan tambahan informasi bagi peneliti selanjutnya.

b. Manfaat Praktis

Penelitian ini dapat dijadikan bahan masukan bagi karyawan dalam meningkatkan kinerja kerja, dan menjadi bahan masukan atau saran sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan kebijakan untuk meningkatkan kinerja karyawan demi tercapai tujuan dari PT.Samsung Electronics Indonesia Cabang Medan

